# 附件 3

## 履行服务承诺的统计数字

（二零零八年四月一日至二零零九年三月三十一日）

### (A) 查询*

| | 回覆时间 | | |
|---|---|---|---|
| 致电或亲临本署查询 | 即时 | 30 分钟内 | 30 分钟后 |
| | 13,848 (100%) | 0 | 0 |
| 书面查询 | 5 个工作天内 | 6 至 10 个工作天内 | 10 个工作天后 |
| | 216 (97.7%) | 3 (1.4%) | 2 (0.9%) |

*不包括有关正在处理的投诉个案的查询。

### (B) 投诉**

| | 回覆时间 | | |
|---|---|---|---|
| 初步评审／发出认收函件 | 5 个工作天内（目标：80%） | 6 至 10 个工作天内（目标：20%） | 10 个工作天后 |
| | 4,962 (99.8%) | 9 (0.18%) | 1 (0.02%) |



**不包括副本送本署的投诉，以及不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案。

| | 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案 | | | 其他个案 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 已终结的个案 | 10 个工作天内（目标：70%） | 11 至 15 个工作天内（目标：30%） | 15 个工作天后 | 少于 3 个月（目标：60%） | 3 至 6 个月内（目标：40%） | 6 个月后 |
| | 855 (77.17%) | 217 (19.58%) | 36 (3.25%) | 3,028 (65.93%) | 1,483 (32.29%) | 82 (1.78%) |

### (C) 团体参观及讲座

| | 回覆时间 | |
|---|---|---|
| 要求由专人带领参观本署的团体 | 5 个工作天内 | 5 个工作天后 |
| | 19 (100%) | 0 |
| 邀请本署人员主持讲座的团体 | 10 个工作天内 | 10 个工作天后 |
| | 12 (100%) | 0 |